

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ЧОУ ВО ИДНК

Т.С. Ледович

августа 2019 г.

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

**Б2.В.03 (Н). Производственная практика**  
**(Научно-исследовательская работа)**

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	Социально-культурный сервис
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Очная, заочная
Трудоемкость	6 зачетных единиц

Ставрополь, 2019

**Нормативные правовые документы, использованные при разработке рабочей программы практики:**

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года № 1169.
2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры от 05 апреля 2017 года № 301.
3. Локальные нормативные акты ИДНК

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Протокол № 1 от «26» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и туризма  
к.т.н., доцент



Е.Н. Балашова

Разработчик программы  
к.т. н., доцент



Е.Н. Балашова

**Нормативные правовые документы, использованные при разработке рабочей программы практики:**

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года № 1169.
2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры от 05 апреля 2017 года № 301.
3. Локальные нормативные акты ИДНК

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Протокол № 1 от «26» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и туризма

к.т.н., доцент

\_\_\_\_\_

Е.Н. Балашова

Разработчик программы

к.т. н., доцент

\_\_\_\_\_

Е.Н. Балашова

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРАКТИКИ

Производственная практика (Научно-исследовательская работа) обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис является неотъемлемой частью учебного процесса и важным этапом в профессиональной подготовке бакалавров. Научно-исследовательская работа имеет большое значение для выполнения выпускной квалификационной работы. Тематика исследования по научно-исследовательской практике должна соответствовать научному направлению работы кафедры, а также отвечать задачам, имеющим теоретическое, практическое, прикладное значение.

**Цель практики:** закрепление и углубление обучающимися теоретических знаний, практических умений и навыков, а также овладение обучающимися современными научными методами и методиками в проведении научно-исследовательской работы для получения профессиональных навыков в данном направлении.

**Задачами** научно-исследовательской работы являются:

- разработки элементов оптимизации сервисной деятельности;
- участия в исследованиях потребительского спроса;
- мониторинга потребностей;
- участия в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса.

## 2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

**Вид практики** – производственная практика.

**Тип практики** – научно-исследовательская работа

**Форма проведения практики:** дискретно.

**Способ проведения практики:** стационарная/ выездная.

**Общая трудоемкость практики:** 6 зачетных единиц (216 часов).

**Сроки проведения практики:** для очной формы обучения (6 семестр - 4 недели), для заочной формы обучения (4 курс - 4 недели).

Выбор места научно-исследовательской работы и содержание работ определяется необходимостью ознакомления обучающегося с деятельностью предприятий, организаций, научных учреждений и учебных заведений, осуществляющих работы и проводящих исследования по направлению избранной программы бакалавриата и согласовывается обучающимся совместно с руководителем.

### МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная практика (Научно-исследовательская работа) реализуется в вариативной части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) и является обязательной для освоения обучающимся.

Производственная практика (Научно-исследовательская работа) проводится по окончании 6 семестра на очной форме обучения; на 4 курсе для обучающихся заочной формы обучения.

Б.2.В. 03. (Н) Производственная практика (Научно-исследовательская работа) базируется на освоении дисциплин базовой и вариативной частей и является необходимым подготовительным этапом для прохождения преддипломной практики.

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Коды компетенции по ФГОС	Результаты освоения ОП Содержание компетенций согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по практике
<b>ОК 4</b>	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><b>ЗНАТЬ:</b> организацию и содержание деятельности учреждения, основные формы работы в коллективе, специфику этнических, конфессиональных и культурных различий;</p> <p><b>УМЕТЬ:</b> анализировать конструктивные способы общения и построения взаимодействия в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p><b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>
<b>ПК-3</b>	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p><b>ЗНАТЬ:</b> сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека; характеристику разновидностей услуг на рынке; государственное и региональное регулирование сервисной деятельности; понятие сервисная деятельность как процесс предоставления услуги; инновации в сфере сервисной деятельности и управление персоналом;</p> <p><b>УМЕТЬ:</b> анализировать научно-техническую информацию, систематизировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</p> <p><b>ВЛАДЕТЬ:</b> техникой изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p>
<b>ПК-4</b>	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	<p><b>ЗНАТЬ:</b> специфику социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p> <p><b>УМЕТЬ:</b> использовать знания в области сервиса в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p> <p><b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками проведения и участия в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических</p>

		факторов;
<b>ПК-5</b>	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	<p><b>ЗНАТЬ:</b> инновационные методы, средства и технологии в области сервиса;</p> <p><b>УМЕТЬ:</b> использовать социально-культурные технологии и методы организации сервисных услуг; осуществлять инновационные проекты в сервисе;</p> <p><b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками и приемами использования прикладных методов и инновационных технологий исследовательской деятельности в сфере сервиса с целью разработки инновационного проекта;</p>
<b>ПК-11</b>	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<p><b>ЗНАТЬ:</b> основы работы в контактной зоне с потребителем, потребителя в процессе сервисной деятельности; определение консультирования, вид, форму и объем процесса сервиса</p> <p><b>УМЕТЬ:</b> выделять и учитывать специфические особенности работы в контактной зоне с потребителем, выделять специфику процесса консультирования, разбираться в видах, формах и объеме процесса сервиса;</p> <p><b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>
<b>ПК-12</b>	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p><b>ЗНАТЬ:</b> показатели качества продукции и услуг показатели подтверждения соответствия;</p> <p><b>УМЕТЬ:</b> анализировать показатели контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p> <p><b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>

## 5. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ В НЕДЕЛЯХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

Общая трудоемкость практики 6 з.е. 216 академических часа, 4 недели. Согласно учебному плану по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, практика организуется для обучающихся в периоды учебного года, отображенные в таблице

№№ №	Форма обучения	Курс	Семестр	Кол-во часов	Форма промежуточной аттестации
1.	очная	3	6	216	Зачет с оценкой
2.	заочная	4	8	216	Зачет с оценкой

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Очная форма обучения

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающихся	Трудоемкость в часах		Формы текущего контроля	Реализуемые компетенции
			контактная работа	самостоятельная работа		
<b>Очная форма обучения - 6 семестр</b>						
1.	1. Подготовительный (организационный) этап	<p>1. Установочная конференция о задачах производственной практики: общий инструктаж, инструктаж по использованию форм рабочих и отчетных документов, инструктаж по технике безопасности.</p> <p>2. Собрание с обучающимися: определение сроков НИР, целей и ее задач. Распределение обучающихся по местам НИР. Ознакомление обучающихся с требованиями, предъявляемыми к оформлению документации. Разработка научного плана и программы проведения научного исследования..</p> <p>3. Проведение практического занятия по теме: <b>«Перспективные инновационные проекты в социально-культурном сервисе»</b></p>	6	12	Консультации руководителя практики, анализ и обсуждение подготовленных материалов.	ОК-4, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-11, ПК-12
<b>2. Основной этап.</b>		Теоретический анализ литературы и исследований по проблеме, составление библиографии и тезауруса исследования; постановка гипотезы и разработка методологии исследования. Научно-исследовательская работа с литературой и источниками; прохождение практики в качестве работника предприятия туриндустрии; апробация теоретического материала в практической деятельности.		<b>186</b>		ОК-4, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-11, ПК-12

		Осуществление сбора, анализа и обобщения материала, оценка степени эффективности и результативности деятельности организации относительно выбранной тематики исследования, выявление существующих недостатков и причин их возникновения, проведение прочих исследований.				
3.	<b>Результативно-аналитический этап</b>	Систематизация собранного материала научно-исследовательской работы, согласно требованиям и структуре отчета. Подготовка отчета – защита		<b>12</b>	Итоговый отчет по практике. Отзыв руководителя практики. Зачет с оценкой	ОК-4, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-11, ПК-12
		<b>Итого за 6 семестр:</b>	6	210		
<b>Контроль – зачет с оценкой</b>						
<b>Всего 216</b>						

#### Заочная форма обучения

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающихся	Трудоемкость в часах		Формы текущего контроля	Реализуемые компетенции
			контактная работа	самостоятельная работа		
<b>Заочная форма обучения - 8 семестр</b>						
1.	1. Подготовительный (организационный) этап	<p>1. Установочная конференция о задачах производственной практики: общий инструктаж, инструктаж по использованию форм рабочих и отчетных документов, инструктаж по технике безопасности.</p> <p>2. Собрание с обучающимися: определение сроков НИР, целей и ее задач. Распределение обучающихся по местам НИР. Ознакомление обучающихся с требованиями, предъявляемыми к оформлению документации. Разработка научного плана и программы проведения</p>	6	12	Консультации руководителя практики, анализ и обсуждение подготовленных материалов.	ОК-4, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-11, ПК-12



		научного исследования. 3. Проведение практического занятия по теме: <b>«Перспективные инновационные проекты в социально-культурном сервисе»</b>				
<b>2. Основной этап.</b>		Теоретический анализ литературы и исследований по проблеме, составление библиографии и тезауруса исследования; постановка гипотезы и разработка методологии исследования. Научно-исследовательская работа с литературой и источниками; прохождение практики в качестве работника предприятия туриндустрии; апробация теоретического материала в практической деятельности. Осуществление сбора, анализа и обобщения материала, оценка степени эффективности и результативности деятельности организации относительно выбранной тематики исследования, выявление существующих недостатков и причин их возникновения, проведение прочих исследований.		<b>186</b>	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОК-4, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-11, ПК-12
3.	<b>Результативно-аналитический этап</b>	Систематизация собранного материала научно-исследовательской работы, согласно требованиям и структуре отчета. Подготовка отчета – защита		<b>12</b>	Итоговый отчет по практике. Отзыв руководителя практики. Зачет с оценкой	ОК-4, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-11, ПК-12
		<b>Итого за 8 семестр:</b>	6	210		
<b>Контроль – зачет с оценкой</b>						
<b>Всего 216</b>						

## 7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

В качестве основной формы и вида отчетности по практике устанавливается отчет. Форма контроля прохождения практики – **зачет с оценкой**.

Итоги практики студентов обсуждаются в обязательном порядке на научно-практических конференциях кафедры.

Перечень отчетных документов по практике:

1. План (график) прохождения практики (Приложение 1).
2. Индивидуальное задание обучающегося (Приложение 2).
3. Дневник прохождения практики (Приложение 3).

4. Отзыв руководителя (руководителей) практики (Приложение 4).

5. Отчет студента о прохождении практики (Приложение 5).

Основные требования к содержанию отчетных документов по практике:

- *план* (график) практики является индивидуальным для каждого студента и составляется совместно с руководителем (руководителями) практики с учетом выполнения, формы отчетности по каждому виду работ;

- *индивидуальное задание* согласовывается с руководителем практики от профильной организации;

- *дневник* прохождения практики является индивидуальным для каждого обучающегося и составляется самим обучающимся с учетом трудоемкости практики по учебному плану, особенностей базы практики, способа проведения практики и ее содержания, сроков прохождения;

- в *отзыве* руководителя (руководителей) практики указывается степень достижения цели практики и выполнение поставленных перед практикантом задач; общая оценка умения практиканта выполнять поставленные задачи; степень самостоятельности выполненной работы и способность практиканта к профессиональной деятельности; соответствие деятельности практиканта общим требованиям, предъявляемым к специалистам соответствующей области и (или) объектам деятельности, видам профессиональной деятельности; степень сформированности компетенций, навыков и умений, предусмотренных образовательной программой и федеральным государственным образовательным стандартом; вывод о дифференцированной оценке. Отзыв заверяется подписью руководителя и печатью организации.

в *отчете* по окончании практики студент составляет письменный отчет. Отчет проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от Института. Содержание и оформление отчета должны соответствовать требованиям, разработанным выпускающей кафедрой. Отчет включает: титульный лист; содержание, введение (цели и задачи практики, краткая характеристика базы и места практики, описание основных видов деятельности, выполняемых практикантом); разделы и подразделы (сведения о конкретно выполненной студентом работе в период практики в соответствии с заданием или описание деятельности, выполняемой в процессе прохождения практики; достигнутые результаты), заключение (выводы о результатах практики и анализ возникших проблем).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительных причин или получившие неудовлетворительную оценку, отчисляются из Института как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном локальными актами.

## **8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ**

### **8.1. Паспорт фонда оценочных средств**

Прохождение производственной практики (Научно-исследовательской работы) формирует у обучающихся следующие компетенции:

**ОК 4** - способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

**ПК-3** - готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

**ПК-4** - готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;

**ПК-5** - готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса;

**ПК-11** - готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;

**ПК-12** - готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

## **8.2. Перечень вопросов по итогам проведения практики**

1. Какие приемы анализа и синтеза научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности использовались при НИР?
  2. Как осуществлялся сбор, анализ и обобщение зарубежного и отечественного опыта сервисной деятельности?
  3. Представлены ли результаты мониторинга предприятий сферы сервиса?
  4. Проведено ли исследование адаптации инновационных технологий к деятельности предприятий сферы сервиса?
  5. Как было организовано и проведено исследование социально-психологических особенностей потребителя сервисного продукта?
  6. Какие знания способствовали обработке и интерпретации сведений, необходимых для осуществления проектной деятельности в сервисе?
  7. Как проведены анализ и обработка научно-технической информации в области сервисной деятельности?
  8. Осуществлён ли мониторинг рынка сервисных услуг? С помощью каких методов?
  9. Какие прикладные методы исследовательской деятельности в сервисе были вами применены?
  10. Какие инновационные технологии в сервисной деятельности и новые формы обслуживания потребителей были изучены и рекомендованы к применению?
  11. Какие направления исследований в рамках НИР можно рассматривать как научное сопровождение сервисной деятельности?
  12. Опишите круг научных проблем, исследованных в процессе НИР.
  13. Какие использованные обучающимся методы научных исследований могут свидетельствовать о его способности к абстрактному мышлению, анализу, синтезу.
  14. Какие гипотезы были поставлены в процессе НИР
  15. Опишите программу проведенного научного исследования
  16. Какой инструментарий использовался в процессе проведения исследования?
  17. Какие информационные источники необходимы были для реализации программы исследования?
  18. Опишите результаты анализа и оценки данных источников информации для проведения дальнейших расчетов.
  19. Приведите перечень разработанных и обоснованных показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, и методики их расчета.
  20. Охарактеризуйте оценку и интерпретацию результатов полученных на экспериментальном этапе НИР.
  21. Каковы окончательные выводы и рекомендации полученные в результате НИР.
  22. Какие главные этапы и закономерности исторического развития были проанализированы с целью аргументации социальной значимости сервисной деятельности?
  23. Какими экономическими инструментами оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах пользовались при проведении НИР?
  24. Какие информационно-коммуникационные технологии и оценки источники информации применялись по объекту сервиса?
  25. Использованы и оценены ли данные научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности?
  26. Проведено ли исследование социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов?
  27. Осуществлена ли разработка инновационного проекта в сфере сервиса?
  28. Раскрыт ли процесс предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя, применяя новейшие информационные и коммуникационные технологии?
- Также, при защите отчета о прохождении научно-исследовательской работы задаются вопросы в рамках задач поставленных в индивидуальном задании.

### 8.3. Методика оценивания знаний обучающихся

№№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
	Отлично	Оценка <b>«отлично»</b> выставляется, если обучающийся своевременно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение традиционными и альтернативными методами, современными приемами в рамках своей профессиональной деятельности, точно использовал профессиональную терминологию; ответственно и с интересом относился к своей работе, грамотно, в соответствии с требованиями сделал анализ проведенной работы; отчет по практике выполнил в полном объеме, результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности, обучающийся показал сформированность общекультурных и общепрофессиональных компетенций.
	Хорошо	Оценка <b>«хорошо»</b> выставляется, если обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; полностью выполнил программу, но допустил незначительные ошибки при выполнении задания, владеет технологиями в сфере сервиса в рамках своей профессиональной подготовки, умением использовать его; грамотно использует профессиональную терминологию при оформлении отчетной документации по практике.
	Удовлетворительно	Оценка <b>«удовлетворительно»</b> выставляется, если обучающийся выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, допустил существенные ошибки при выполнении заданий практики, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; неосознанное владение инструментарием, низкий уровень владения методической терминологией; низкий уровень владения профессиональным стилем речи; низкий уровень оформления документации по практике.
	Неудовлетворительно	Оценка <b>«неудовлетворительно»</b> выставляется, если обучающийся владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, обучающийся не выполнил программу практики, не получил положительной характеристики, не проявил инициативу, не представил рабочие материалы, не проявил склонностей и желания к работе, не представил необходимую отчетную документацию.

#### **8.4. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень освоения компетенций**

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
  - a) опрос, профессионализм, качество;
  - b) услуга, спрос, специалист;
  - c) деятельность, потребность и услуга.
  
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
  - a) исследовательская;
  - b) потребительская (пользовательская);
  - c) ценностно-ориентационная.
  
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
  - a) бронирование номеров;
  - b) прием и размещение;
  - c) расчет при выезде.
  
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
  - a) рекламные услуги;
  - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
  - c) психодиагностику.
  
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
  - a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
  - b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
  - c) общественные структуры: политические партии.
  
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
  - a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
  - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
  - c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
  
7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
  - a) спрос;
  - b) потребность;
  - c) мотивация.
  
8. Отличительными особенностями услуг являются:
  - a) неразрывность производства и потребления услуги;
  - b) несохраняемость услуг;
  - c) незабываемость услуг.
  
9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
  - b) предоставление информации клиенту;
  - c) оказание услуги клиенту.
10. Сервисная деятельность – это:
- a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
  - b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
  - c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
11. Услуга обладает следующими качествами:
- a) способность к хранению и транспортировке;
  - b) неотделимость от своего источника;
  - c) неизменностью качества.
12. К некоммерческим услугам относят:
- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
  - b) услуги организаций общественного питания;
  - c) услуги благотворительных фондов.
13. Целью сервисной деятельности является:
- a) удовлетворение человеческих потребностей;
  - b) исследование рынка услуг;
  - c) производство услуг.
14. Контактной зоной не является:
- a) зона ремонта бытовой техники;
  - b) рабочее место парикмахера;
  - c) рабочее место стоматолога.
15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- a) бесконтактным;
  - b) формальным;
  - c) бесплатным.
16. Физические потребности это потребности в:
- a) в общественной деятельности,
  - b) во сне;
  - c) в творческой деятельности.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- a) бесконтактное обслуживание;
  - b) фирменное обслуживание;
  - c) неформальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
  - b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
  - c) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. Франчайзинг это:

- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
- б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- с) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

20. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- а) социальный статус;
- б) выгода;
- с) мотив.

Профессиональное практическое задание	Формируемая компетенция	Уровень освоения компетенции
Спроектировать исследовательскую деятельность в рамках подготовки исследования.	<b>ОК-4</b>	<p><b>Базовый уровень</b> Знает организацию и содержание деятельности учреждения, основные формы работы в коллективе, специфику этнических, конфессиональных и культурных различий;</p> <p><b>Повышенный уровень</b> Владеет навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; выстраивает диалог в форме позитивного и конструктивного взаимодействия, выбирая при этом наиболее эффективные тактики для достижения поставленных целей; вежлив и учтив с клиентами;</p>
	<b>ПК-3</b>	<p><b>Базовый уровень:</b> умеет собирать и систематизировать научно-техническую информацию.</p> <p><b>Повышенный уровень:</b> умеет собирать и систематизировать научно-техническую информацию, критически оценивать ее содержание и выявить новизну результатов.</p>
Представить научно-исследовательский план, определить методы и методики исследования, экспериментальную базу, требования к выборке.	<b>ПК-4</b>	<p><b>Базовый уровень:</b> знает методики проведения исследований.</p> <p><b>Повышенный уровень:</b> практическое применение полученных знаний в проведении социальнопсихологического исследования</p>
	<b>ПК-5</b>	<p><b>Базовый уровень:</b> знает сущность, структуру и типологию инновационных проектов.</p> <p><b>Повышенный уровень:</b> владеет навыками выполнения инновационных проектов в сфере сервиса.</p>

Реализовать научное исследование (пилотное).	ПК-11	<p><b>Базовый уровень</b> Знает основы работы в контактной зоне с потребителем, потребителя в процессе сервисной деятельности; определение консультирования, вид, форму и объем процесса сервиса</p> <p><b>Повышенный уровень</b> Владеет навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; устанавливает контакты с клиентами на основе доброжелательных и приветливых отношений; владеет грамотной речью, при проведении деловой беседы с использованием средств связи (телефон, факс, электронная почта);</p>
Проанализировать результаты исследования, обобщить, подготовить аналитический отчет.	ПК-12	<p><b>Базовый уровень</b> Знает показатели качества продукции и услуг показатели подтверждения соответствия;</p> <p><b>Повышенный уровень</b> Владеет навыками осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>

### 8.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний умений и навыков и (или) опыта деятельности обучающихся

Защита практики осуществляется публично в отдельной аудитории, с представлением отчета по практике, в форме зачета с оценкой.

В процессе защиты практики преподаватель проверяет соответствие индивидуального задания и представленных материалов, оценивает качество и полноту знаний по практике, заслушивает студента о результатах проделанной им работы, знакомится с представленными отчетными материалами.

Обучающемуся могут быть заданы некоторые уточняющие вопросы, к примеру, касающиеся работ, выполненных им во время практики, по существу представленных документов, а также по проверке уровня его теоретической и практической подготовки.

Итоговая оценка за защиту отчета по практике заносится в ведомость и в зачетную книжку студента.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

### 9.1. Основная литература:

1. Сидоренко Г.А. Научно-исследовательская практика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.А. Сидоренко, В.А. Федотов, П.В. Медведев. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017. — 99 с. — 978-5-7410-1667-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71292.html>

### 9.2. Дополнительная литература:

1. Лях В.И. Организация и технологии научно-исследовательской деятельности: учебная программа и тезаурус основных концептов. – Краснодар: Краснодарский гос. университет, 2011. – 140 с.

2. Родионова Д.Д. Основы научно-исследовательской работы (студентов): учебное пособие для студентов. – Кемерово: КемГУКИ, 2010. – 181 с.



2. Картушина И.Г. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / И.Г. Картушина. — Электрон. текстовые данные. — Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2010. — 178 с. — 978-5-9971-0078-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23874.html>

3. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2013. — 160 с. — 978-5-4383-0038-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html>

4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>

5. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

### **9.3. Интернет-ресурсы:**

1. Электронно – библиотечная система «ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронно – библиотечная система Государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова» (ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова»).  
<http://www.skunb.ru>
3. Информационно-правовая система «Консультант +». <http://www.consultant.ru/>
4. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
5. Ассоциация туроператоров России. URL: <http://www.atorus.ru>
6. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: <http://tourlib.net>.
7. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии URL: [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru).
8. Российская Гостиничная Ассоциация. URL: [www.rha.ru](http://www.rha.ru).
9. Российский союз туриндустрии. URL: [www.rostourunion.ru](http://www.rostourunion.ru).
10. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО). URL: <http://media.unwto.org>.
11. Официальный сайт Международной ассоциации ресторанов. URL: // [www.restaurant.org](http://www.restaurant.org)
12. Официальный сайт Международной ассоциации отелей и ресторанов. URL: // [www.ih-ra.com](http://www.ih-ra.com)
13. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. URL: <http://www.russiatourism.ru>
14. Официальный сайт Федерации рестораторов и отельеров. URL: [www.frio.ru](http://www.frio.ru).

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)**

### **10.1. Информационные технологии**

В процессе организации производственной практики (Научно-исследовательская работа) руководителями от выпускающей кафедры и руководителем от организации (организации) могут применяться следующие информационные технологии:

- проведение ознакомительных лекций с использованием мультимедийных технологий;
- использование дистанционной технологии при обсуждении материалов учебной практики с руководителем;
- использование мультимедийных технологий при защите практик;

- использование компьютерных технологий и программных продуктов (Офисный пакет приложений «MicrosoftOffice» («MicrosoftWord», «MicrosoftExcel» и др.) необходимых для: систематизации; обработки данных; проведения требуемых программой практики расчетов; оформления отчетности и т.д.

- сбор, хранение, систематизация и представление учебной и научной информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;

- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;

- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем во время прохождения практики.

## **10.2. Перечень программного обеспечения**

- Microsoft Windows 10 (договор Microsoft Imagine premium № 1204046928 от 31.10.2018 г. сроком на 3 года).
- Libre office – open source license.
- Radmin 3 (договор №1546 от 22.10.18 г. сроком на 1 год).

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Для организации контактной работы в процессе производственная практика (Научно-исследовательской работы) предусмотрена:

**Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.301) оснащенная специализированной мебелью** (стол на 2 посадочных места (7шт.), стул (14 шт.), стол преподавателя (1шт.), кафедра для чтения лекций (1шт.), доска меловая (1шт.), стеклянная витрина (1шт.). **Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, мультимедийное оборудование (видеопроектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.206), оснащенное учебной мебелью:** стол на 2 посадочных места (10 шт.), стул (20 шт.), стол преподавателя (1шт.), кафедра для чтения лекций (1шт.), доска меловая(1 шт.), **Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

## **12. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ К ПОТРЕБНОСТЯМ ОБУЧАЮЩИХСЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ОВЗ)**

При необходимости Институт устанавливает конкретное содержание программы практики и условия ее организации и проведения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий.

При определении мест практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации и реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практик создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.

При прохождении практики обеспечивается соблюдение следующих требований:

- допускается присутствие помощника (сопровождающего), сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков, оказывающих обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей;
- пользование необходимыми техническими средствами при прохождении практики с учетом их индивидуальных особенностей;
- вся сопровождающая практику документация (рабочая программа, задание и др.) доводится до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

Согласие на прохождение практики обучающимся

Угловой  
штамп учреждения

РЕКТОРУ ИДНК  
МАСЛЕННИКОВУ А.А.

355008, СТАВРОПОЛЬ,  
ПР-Т К.МАРКСА 7

На Ваш исх. № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. настоящим подтверждаем согласие на проведение обучающимся \_\_\_\_\_ курса ИДНК

\_\_\_\_\_  
(Ф. И. О. обучающегося)

\_\_\_\_\_ практики по направлению подготовки  
(наименование вида практики)

\_\_\_\_\_  
код и наименование направления подготовки / специальности

\_\_\_\_\_  
профиль образовательной программы

в период с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в организации

\_\_\_\_\_  
наименование организации

\_\_\_\_\_  
(Должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

Частное образовательное учреждение  
 высшего образования  
**«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ  
 КАВКАЗА»**

Адрес: 355007, г. Ставрополь, пр.К.Маркса, 7  
 Ректор \_\_\_\_\_ /Масленников А.А.

Образец рабочего графика прохождения практики  
 Полное название организации,  
 должность руководителя

Адрес места прохождения практики  
 \_\_\_\_\_ / ФИО/  
 « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

**Совместный план – график руководителя практики от образовательной организации  
 (ИДНК) и руководителя практики от организации**

Наименование мероприятий	Сроки исполнения

Руководитель практики от ИДНК \_\_\_\_\_  
 (ФИО)

\_\_\_\_\_ (должность, уч. степень, уч. звание)

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_  
 (ФИО)

\_\_\_\_\_ (должность, название подразделения)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»**

Согласовано  
Должность руководителя  
практики от организации

\_\_\_\_\_/ ФИО/  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

**Индивидуальное задание**

на \_\_\_\_\_ практику  
обучающемуся \_\_\_\_\_ курса, \_\_\_\_\_ формы обучения  
по направлению подготовки \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ФИО обучающегося)

В результате \_\_\_\_\_ практики студент(ка) должен(на):

- иметь представление \_\_\_\_\_
- знать \_\_\_\_\_
- уметь \_\_\_\_\_
- практически овладеть \_\_\_\_\_

Руководитель практики от ИДНК \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

Обучающийся \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»**

Кафедра \_\_\_\_\_

**Д Н Е В Н И К**

прохождения \_\_\_\_\_ практики  
(указать какой)  
обучающимся \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество )

по направлению подготовки \_\_\_\_\_  
в (на) \_\_\_\_\_  
(организация)

в должности \_\_\_\_\_

в период с « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Содержание работы**

Дата	Выполнение работы	Примечание

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(Подпись студента)

**Примечание:** дату и подпись студент проставляет на последнем листе

На бланке организации

**ОТЗЫВ**

о прохождении \_\_\_\_\_ практики  
(указать какой)  
обучающимся \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

по направлению подготовки \_\_\_\_\_  
в (на) \_\_\_\_\_  
(организация)

в должности \_\_\_\_\_

в период с « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Содержание отзыва

Время прохождения практики \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

поручалось решение следующих задач: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты работы \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

состоят в следующем:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Подпись руководителя практики от организации)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

М.П.

(Печать организации)



**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»**

**О Т Ч Е Т**

о прохождении \_\_\_\_\_ практики  
(указать какой)  
обучающимся \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ факультета

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

по направлению подготовки \_\_\_\_\_  
в (на) \_\_\_\_\_  
(организация)

в должности \_\_\_\_\_

в период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

*Содержание отчета*

\_\_\_\_\_  
(Подпись руководителя практики  
от института)

\_\_\_\_\_  
(Подпись студента)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

М.П.  
(Печать организации)

**Примечание:** отчет составляется на отдельных листах

